



**PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**2023**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Dinas Kesehatan DIY**

**Jalan Gondosuli No 6  
Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368  
Website :[dinkes.jogjaprovo.go.id](http://dinkes.jogjaprovo.go.id)**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>14</b>
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	28
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	30



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka mengimplementasikan amanat UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas



pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa dan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan DIY.

Adapun maksud dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;



5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kesehatan DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan DIY adalah tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu Pada Dinas Kesehatan DIY (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan DIY yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara langsung tersimpan di aplikasi Googleform (E-Survey). Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Agustus 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	10



## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.988 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 569 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	130	22,85%
		PEREMPUAN	439	77,15%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,18%
		SMP	0	0%
		SMA/SMK	14	2,46%
		DIII	271	47,63%
		DIV	15	2,64%
		SI	235	41,30%
		S2	33	5,80%
3	PEKERJAAN	PNS	305	53,60%
		TNI	1	0,18%
		SWASTA	161	28,30%
		WIRUSAHA	1	0,18%
		LAINNYA	47	8,26%
		BELUM BEKERJA	54	9,49%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Publik	35	6,15%
		Pelayanan Legalisir STR	116	20,39%
		Uji Kompetensi	267	46,92
		Pembuatan STRTTK	151	26,54%



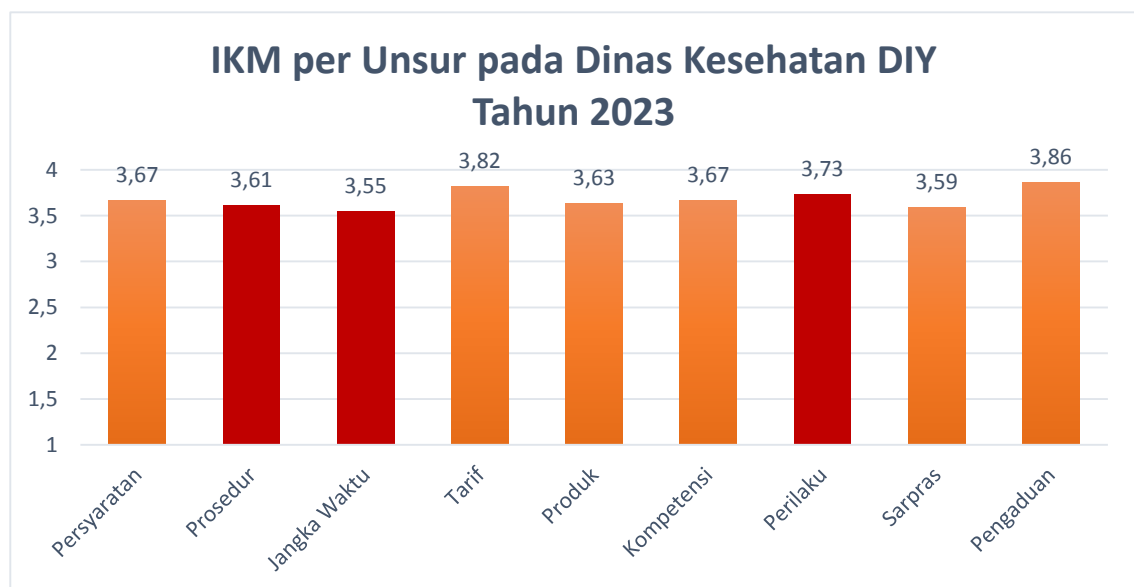
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,67	3,61	3,55	3,82	3,63	3,67	3,73	3,59	3,86
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM	Unit Layanan	92,06 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Tarif serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82 dan 3,73.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

##### **1. Keluhan Pelayanan Informasi Publik**

- “Saat menghubungi Dinkes lewat telepon tidak pernah diangkat, sedangkan berdomisili di luar jawa”
- “Ruangan untuk menunggu antrian diperluas”
- “Ruangan kurang luas”

##### **2. Keluhan Pelayanan Uji Kompetensi**

- “Mohon lebih sering mengadakan ukom”
- “Pelayanan Uji Kompetensi sebaiknya diadakan secara offline saja karena terkendala tempat dan koneksi internet”
- “ada perbedaan kebijakan antara penguji 1 dengan yang lainnya tentang teknis syarat kelengkapan”

##### **3. Keluhan Pelayanan Legalisir STRTTK**

- “Tulisan dinding kurang besar,hingga tidak terbaca untuk yang pertama datang”
- “Suara petugas pelayanan legalisir kurang terdengar dari luar”



Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Jangka waktu penyelesaian layanan masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Untuk uji kompetensi, dalam tata laksananya di Dinas Kesehatan DIY sudah terjadwal dua kali dalam satu tahun, yaitu pada semester 1 dan semester 2.
- Jam layanan pada telepon menyesuaikan jam kerja, yaitu untuk Hari Senin sampai dengan Kamis pada pukul 07.30-16.00, hari Jumat pukul 07.30 – 14.30 dan waktu istirahat pukul 11.30 - 12.30, selain melalui telepon ada beberapa kanal yang bisa dihubungi yaitu hotline, email, fax, web dan media sosial.
- Sarana dan prasarana pelayanan kurang memadai. Perbaikan terus dilakukan di pelayanan Dinas Kesehatan DIY, keterangan yang tertulis di dinding loket satpam yang dianggap terlalu kecil akan dilakukan perbaikan agar lebih jelas dan meningkatkan pelayanan petugas agar suara terdengar sampai luar.
- Untuk uji kompetensi, akan dilakukan perubahan system dalam pelaksanaan kegiatan. Pada pelayanan informasi publik, dilakukan penataan ulang *setting* ruangan.
- Standar pelayanan untuk melakukan Ukom sudah diatur dalam Permenkes No 18 tahun 2017 dan penguji sudah diberikan *apersepsi* atau pendampingan standar dalam pelaksanaannya. Tahap pra Ukom dan Ukom memiliki persyaratan yang berbeda karena akan dipengaruhi oleh rumah jabatan, jenis jabatan dan jenjang jabatan yang akan ditrmpuh.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis tersebut sebagai acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal Pelayanan Publik 2023 pada 30 Agustus 2023. Penentuan perbaikan tindak lanjut disusun dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:



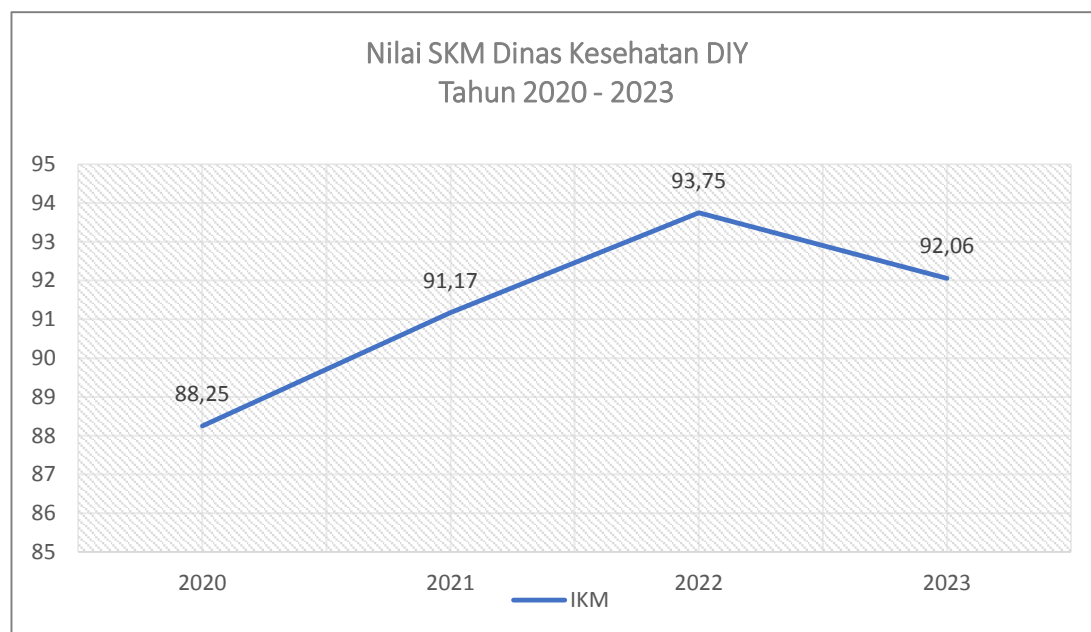
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pelayanan	Uji Kompetensi di Dinas Kesehatan DIY sudah terjadwal dua kali dalam satu tahun	√		√		Seksi SDM
		Koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Instansi lain yang menyelenggarakan Uji Kompetensi				√	Seksi SDM
		Melakukan sosialisasi ulang terkait kontak Dinas Kesehatan DIY				√	Subbagian Umum
2	Sarana dan Prasarana	Memperbesar keterangan di loket legalisir STRTTK			√		Seksi SDM
		Peningkatan pelayanan petugas			√	√	Seksi SDM
		Pelayanan Uji Kompetensi akan dilakukan dengan hybrid, pra Ukom secara online dan Ukom secara tatap muka			√		Seksi SDM
		Memperluas ruang tunggu untuk pelayanan informasi publik			√	√	Sub bagian Umum
		Melakukan penataan ulang ruangan untuk pelayanan informasi publik			√	√	Sub bagian Umum



3	Prosedur layanan	Sosialisasi ulang terkait syarat kelengkapan berkas uji kompetensi			✓	✓	Seksi SDMK
---	------------------	--	--	--	---	---	------------

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kesehatan DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa secara kualitas sangat baik dengan kategori (A) pada kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Kesehatan DIY dari tahun 2020 hingga 2023, namun terdapat sedikit penurunan nilai dari 93,75 pada tahun 2022 menjadi 92,06 pada tahun 2023. Hal ini disebabkan adanya layanan baru yaitu Uji Kompetensi yang dilakukan secara daring. Kelemahan terjadi pada ketersediaan kekuatan jaringan internet, disatu sisi penggunaan layanan di tahun 2023 sangat banyak atau diluar prediksi .



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Agustus 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,06. Meskipun terdapat sedikit penurunan nilai SKM di Dinas Kesehatan DIY dibandingkan dengan tahun 2022. Hal ini dikarenakan terdapat standar pelayanan baru yaitu Uji Kompetensi yang pada tahun 2022 sudah terlaksana tapi belum dimasukkan pada standar pelayanan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sarana Prasarana, serta prosedur layanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif dengan nilai 3,82 serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,73.

Yogyakarta, 1 September 2023

Kepala Dinas Kesehatan DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes  
NIP. 196509121993032006



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER LAYANAN INFORMASI DINAS KESEHATAN DIY

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan DIY

kinay7120@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei \*

HH BB TTTT

\_\_ / \_\_ / \_\_

Jam Survei \*

☐ 08.00 – 12.00 WIB

☐ 13.00 – 15.00 WIB

Nama (Inisial) \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Umur \*

☐ 15 - 20

☐ 21 - 26

☐ 27 - 32

☐ 33 - 38

☐ 39 - 44

☐ > 45

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

Tidak Sesuai      1      2      3      4      Sangat Sesuai  
☐      ☐      ☐      ☐

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

Tidak Mudah      1      2      3      4      Sangat Mudah  
☐      ☐      ☐      ☐

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

Tidak Cepat      1      2      3      4      Sangat Cepat  
☐      ☐      ☐      ☐

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

Tidak Sesuai      1      2      3      4      Sangat Sesuai  
☐      ☐      ☐      ☐

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

Tidak Kompeten      1      2      3      4      Sangat Kompeten  
☐      ☐      ☐      ☐

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

Tidak sopan dan ramah      1      2      3      4      Sangat sopan dan ramah  
☐      ☐      ☐      ☐

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

Tidak baik      1      2      3      4      Sangat baik  
☐      ☐      ☐      ☐



## 2. Hasil Olah Data SKM

### A. Layanan Informasi Publik

#### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DIY

Jenis Layanan : Layanan Informasi Publik  
Jumlah Populasi : 35

No.Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per - Unsur Pelayanan									Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	39 - 44	SD	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	Laki-laki	33 - 38	SMA/SMK	Swasta	3	4	2	4	2	2	2	2	4	
3	Laki-laki	21 - 26	SMA/SMK	Swasta	2	2	2	4	2	2	2	4	4	
4	Laki-laki	21 - 26	SMA/SMK	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-laki	21 - 26	SMA/SMK	Lainnya	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
6	Laki-laki	21 - 26	SMA/SMK	Lainnya	1	1	1	2	2	1	2	1	3	
7	Perempuan	> 45	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
9	Laki-laki	> 45	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	Perempuan	21 - 26	SMA/SMK	Swasta	3	2	4	4	3	3	2	3	4	
11	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Perempuan	27 - 32	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Perempuan	21 - 26	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	33 - 38	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Perempuan	21 - 26	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
16	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	Perempuan	21 - 26	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki-laki	33 - 38	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki-laki	15 - 20	SMA/SMK	Belum bekerja	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	Laki-laki	21 - 26	SMA/SMK	Belum bekerja	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
22	Perempuan	15 - 20	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
24	Perempuan	39 - 44	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Laki-laki	> 45	SMA/SMK	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Perempuan	21 - 26	SMA/SMK	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Perempuan	33 - 38	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	Laki-laki	39 - 44	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Laki-laki	15 - 20	SMA/SMK	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	> 45	SMA/SMK	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	Laki-laki	> 45	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Perempuan	15 - 20	S1	Belum bekerja	3	4	3	3	4	3	4	3	1	
33	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Perempuan	15 - 20	SMA/SMK	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Perempuan	> 45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3,6286	3,5429	3,5429	3,9143	3,6286	3,6000	3,6571	3,6286	3,8000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,4032	0,3937	0,3937	0,4349	0,4032	0,4000	0,4063	0,4032	0,4222	3,6603
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>**)</b>	<b>91,51</b>								



NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,71	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,57	A
U3	Waktu Penyelesaian	88,57	A
U4	Biaya / Tarif	97,86	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,71	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,43	A
U8	Sarana & Prasarana	90,71	A
U9	Penanganan, Pengaduan, Sarana & Masukan	95,00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00-75,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik



## B. Layanan Uji Kompetensi

### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DIY

Jenis Layanan : Uji Kompetensi  
Jumlah Populasi : 267

No.Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per - Unsur Pelayanan									Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
5	Laki-laki	42	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	Perempuan	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	33	S1	PNS	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
8	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
10	Laki-laki	32	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	Perempuan	30	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Perempuan	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki-laki	50	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	Perempuan	33	S2	PNS	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	34	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	Perempuan	37	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Perempuan	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	Perempuan	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Laki-laki	37	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
23	Perempuan	28	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
24	Perempuan	28	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
25	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
26	Perempuan	44	S1	PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
27	Laki-laki	53	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
29	Laki-laki	38	D3	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	28	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
31	Perempuan	38	S2	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
32	Perempuan	30	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
33	Perempuan	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Perempuan	36	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	Perempuan	30	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
36	Laki-laki	38	D3	PNS	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
37	Laki-laki	54	S1	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
38	Laki-laki	38	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	Laki-laki	47	S1	PNS	4	3	3	3	2	3	2	3	3	
40	Laki-laki	34	D3	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
41	Perempuan	36	D3	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	Perempuan	49	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
44	Perempuan	37	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
45	Perempuan	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
46	Perempuan	40	D3	PNS	3	2	2	3	2	3	3	3	4	
47	Perempuan	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Perempuan	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Laki-laki	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Perempuan	36	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
51	Laki-laki	45	S1	PNS	4	3	4	2	3	3	3	3	4	
52	Laki-laki	36	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	2	3	
53	Laki-laki	31	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	Laki-laki	38	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	Laki-laki	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
56	Perempuan	33	S1	PNS	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
57	Perempuan	35	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	Perempuan	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Perempuan	42	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	Perempuan	42	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	



61	Perempuan	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
62	Perempuan	34	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	Perempuan	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Perempuan	37	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Perempuan	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
66	Perempuan	38	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	Laki-laki	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	Perempuan	52	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	Perempuan	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
71	Perempuan	30	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	Perempuan	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	Perempuan	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	Perempuan	30	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Perempuan	73	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	Perempuan	34	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	Laki-laki	51	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
78	Laki-laki	28	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	Laki-laki	47	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
80	Laki-laki	54	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
81	Perempuan	36	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	Laki-laki	44	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Laki-laki	33	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	Perempuan	32	S1	PNS	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
85	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
86	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	Perempuan	30	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
88	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	Laki-laki	44	S2	PNS	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	Perempuan	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	Laki-laki	31	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	Perempuan	37	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	Perempuan	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Laki-laki	45	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
95	Laki-laki	45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
96	Perempuan	32	S1	PNS	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
97	Perempuan	35	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
98	Laki-laki	37	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	Laki-laki	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	Perempuan	37	D3	PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
102	Laki-laki	50	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	Perempuan	36	D3	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
104	Perempuan	47	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	Perempuan	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	Perempuan	36	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	Laki-laki	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
108	Perempuan	28	D3	PNS	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
109	Perempuan	34	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
110	Perempuan	39	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	Perempuan	45	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	Laki-laki	43	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
113	Perempuan	35	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	Perempuan	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	Perempuan	53	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
116	Perempuan	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	Perempuan	48	S1	PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
118	Laki-laki	36	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	Laki-laki	33	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
120	Laki-laki	43	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	



121	Laki-laki	38	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Perempuan	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	Perempuan	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	Perempuan	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	Perempuan	52	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
126	Perempuan	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
127	Perempuan	48	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	Laki-laki	35	D3	PNS	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
129	Laki-laki	45	S1	PNS	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
130	Laki-laki	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	Perempuan	42	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
132	Laki-laki	43	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
133	Perempuan	35	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	Perempuan	35	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	Laki-laki	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	Perempuan	37	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
137	Perempuan	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	Laki-laki	36	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	Perempuan	31	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
140	Perempuan	46	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
141	Perempuan	49	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
142	Laki-laki	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	Perempuan	39	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	Perempuan	44	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	Perempuan	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	Perempuan	40	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	Perempuan	26	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	Laki-laki	43	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
149	Perempuan	35	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
150	Perempuan	38	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	Perempuan	33	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
152	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	Perempuan	38	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
154	Perempuan	28	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	1	4	4	4	4	1	
156	Perempuan	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
159	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
160	Perempuan	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	Perempuan	39	D3	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
162	Perempuan	46	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
163	Laki-laki	49	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
164	Laki-laki	49	D4	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
165	Perempuan	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	Laki-laki	54	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	Perempuan	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	Perempuan	34	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	Perempuan	39	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	Perempuan	28	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
172	Perempuan	29	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	Perempuan	41	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
174	Perempuan	27	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	Laki-laki	54	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	Perempuan	43	D4	PNS	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
177	Perempuan	31	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
178	Perempuan	39	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
179	Perempuan	42	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
180	Perempuan	35	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	



181	Perempuan	30	D3	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
182	Perempuan	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	Perempuan	32	S2	PNS	3	3	3	4	3	2	3	3	3	
184	Perempuan	37	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	Perempuan	36	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
186	Perempuan	43	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
187	Perempuan	34	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
189	Laki-laki	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
191	Perempuan	46	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
192	Laki-laki	34	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
193	Perempuan	37	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
194	Laki-laki	42	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
195	Perempuan	42	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
196	Perempuan	38	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
197	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
198	Perempuan	33	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
199	Perempuan	32	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
200	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	Perempuan	42	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
202	Laki-laki	35	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	Perempuan	33	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	Perempuan	38	S2	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
205	Laki-laki	47	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
206	Perempuan	39	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	Perempuan	29	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	Perempuan	44	D3	PNS	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
209	Perempuan	34	D4	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
210	Perempuan	42	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
212	Perempuan	53	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	Perempuan	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
214	Perempuan	43	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
215	Laki-laki	40	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	Perempuan	40	D3	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
217	Perempuan	32	S1	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
218	Perempuan	26	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
219	Perempuan	38	D3	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
220	Perempuan	38	D3	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
221	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
222	Perempuan	39	S2	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
223	Perempuan	48	S2	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
224	Perempuan	34	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	Perempuan	36	S1	PNS	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
226	Laki-laki	50	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	Perempuan	48	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
229	Perempuan	36	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
230	Perempuan	41	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
231	Perempuan	47	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
232	Perempuan	28	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
233	Laki-laki	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
234	Perempuan	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	Perempuan	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
236	Perempuan	36	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	Perempuan	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
238	Perempuan	45	S1	PNS	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
239	Perempuan	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
240	Perempuan	56	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



241	Perempuan	56	D4	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
242	Perempuan	29	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
243	Perempuan	38	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	Perempuan	44	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
245	Perempuan	38	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
246	Perempuan	33	D3	PNS	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
247	Perempuan	41	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
248	Perempuan	40	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
249	Perempuan	35	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
250	Laki-laki	34	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
251	Perempuan	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	Perempuan	47	D4	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
253	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
254	Perempuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
255	Perempuan	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
256	Perempuan	56	S1	PNS	3	2	3	3	3	4	3	3	4	
257	Perempuan	47	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
258	Perempuan	47	S1	PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
259	Perempuan	42	D4	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
260	Perempuan	47	D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	Perempuan	53	D4	PNS	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
262	Perempuan	48	D4	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
263	Perempuan	42	D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	Laki-laki	31	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
265	Perempuan	36	D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	Perempuan	52	D4	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	Laki-laki	31	S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3,6404	3,5393	3,4869	3,8277	3,5768	3,6479	3,7191	3,5431	3,8539	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,4045	0,3933	0,3874	0,4253	0,3974	0,4053	0,4132	0,3937	0,4282	3,6484
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>**)</b>	<b>91,21</b>								

#### NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91,01	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,48	A
U3	Waktu Penyelesaian	87,17	B
U4	Biaya / Tarif	95,69	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,42	A
U6	Kompetensi Pelaksana	91,20	A
U7	Perilaku Pelaksana	92,98	A
U8	Sarana & Prasarana	88,58	A
U9	Penanganan, Pengaduan, Sarana & Masukan	96,35	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00-75,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik



### C. Layanan Legalisir STR

#### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DIY

Jenis Layanan : Layanan Legalisir STR  
Jumlah Populasi : 116

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per - Unsur Pelayanan									Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
2	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
4	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
5	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	21 - 26	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
11	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	3	4	2	3	4	4	4	3	4	
12	Perempuan	39 - 44	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
13	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
15	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki-laki	21 - 26	D3	Pekerjaan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
20	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
21	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	33 - 38	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	Perempuan	27 - 32	D3	Pekerjaan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	Perempuan	27 - 32	D3	Pekerjaan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	Perempuan	27 - 32	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Laki-laki	39 - 44	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
31	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
32	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
33	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
34	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
35	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Perempuan	27 - 32	D4	Pekerjaan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
38	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki-laki	39 - 44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Perempuan	27 - 32	D4	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Perempuan	27 - 32	D4	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
43	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
48	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
49	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	1	
50	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
52	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
57	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Laki-laki	33 - 38	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
59	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
60	Laki-laki	21 - 26	D3	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	Laki-laki	21 - 26	S1	Pekerjaan	3	3	2	2	2	2	1	2	3	



66	Laki-laki	21 - 26	S1	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	Perempuan	39 - 44	D3	PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
74	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	Perempuan	27 - 32	D3	Belum bek	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
78	Perempuan	27 - 32	S1	Belum bek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	Perempuan	> 45	D3	PNS	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
81	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bek	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
86	Perempuan	33 - 38	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
88	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	Perempuan	27 - 32	D3	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	Laki-laki	27 - 32	D3	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	Perempuan	21 - 26	S1	Pekerjaan	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
93	Laki-laki	33 - 38	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
94	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
95	Perempuan	33 - 38	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
96	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
99	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
106	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
107	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	Perempuan	33 - 38	D3	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	Laki-laki	21 - 26	D3	Pekerjaan	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
112	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
113	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
114	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	1	
115	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	4	4	4	4	1	
116	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
Nilai Rata-Rata					3,7414	3,7500	3,6897	3,8534	3,7328	3,7500	3,8017	3,6379	3,8879	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,4157	0,4167	0,4100	0,4282	0,4148	0,4167	0,4224	0,4042	0,4320	3,7605
<b>SKM Unit Pelayanan</b>					<b>**)</b>	<b>94,01</b>								

#### NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	93,53	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	93,75	A
U3	Waktu Penyelesaian	92,24	A
U4	Biaya / Tarif	96,34	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,32	A
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75	A
U7	Perilaku Pelaksana	95,04	A
U8	Sarana & Prasarana	90,95	A
U9	Penanganan, Pengaduan, Sarana & Masukan	97,20	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00-75,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik



#### D. Layanan Pembuatan STRTTK

#### TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN DIY

Jenis Layanan : Layanan Pembuatan STRTTK  
Jumlah Populasi : 151

No.Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per - Unsur Pelayanan									Keluhan/ Saran
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
4	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
8	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
11	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	Laki-laki	21 - 26	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	Laki-laki	21 - 26	S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
17	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	Perempuan	21 - 26	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki-laki	27 - 32	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
23	Perempuan	> 45	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
25	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
27	Perempuan	15 - 20	D3	Belum bekerja	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
28	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Laki-laki	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	2	2	2	3	2	3	3	2	4	
31	Perempuan	39 - 44	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
32	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
34	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
35	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
39	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Perempuan	33 - 38	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Laki-laki	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	3	1	
47	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
49	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
52	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
53	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
55	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
56	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
57	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
58	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
60	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
64	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
65	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



66	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
67	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	2	2	3	3	3	4	4	4	
70	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
71	Laki-laki	33 - 38	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	Laki-laki	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
76	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	3	4	4	4	3	3	2	3	4	
77	Perempuan	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
78	Perempuan	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	Laki-laki	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	Laki-laki	27 - 32	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
81	Laki-laki	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Laki-laki	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
85	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
86	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	Laki-laki	33 - 38	S1	PNS	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
89	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
90	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
91	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
92	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Perempuan	> 45	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	3	2	3	3	3	3	3	4	
96	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
97	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
101	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	Laki-laki	21 - 26	S1	Belum bekerja	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
105	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	Laki-laki	21 - 26	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Laki-laki	39 - 44	S1	TNI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
109	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	Perempuan	21 - 26	D3	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	Perempuan	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
114	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
115	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	Perempuan	27 - 32	D3	Belum bekerja	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
118	Perempuan	27 - 32	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	Perempuan	21 - 26	S1	Belum bekerja	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
120	Perempuan	15 - 20	S1	Belum bekerja	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
121	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Perempuan	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
124	Perempuan	33 - 38	D3	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
125	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
128	Perempuan	> 45	D3	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
129	Perempuan	27 - 32	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	Laki-laki	21 - 26	S1	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	Perempuan	33 - 38	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	Perempuan	21 - 26	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
133	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
134	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
136	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
137	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
139	Perempuan	27 - 32	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



141	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
142	Perempuan	27 - 32	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	Perempuan	39 - 44	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	3	4	2	3	4	4	4	4	
145	Perempuan	21 - 26	D3	Pekerjaan Lainn	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	Perempuan	> 45	D3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	Perempuan	21 - 26	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
148	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	Perempuan	39 - 44	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	Perempuan	27 - 32	S1	Belum bekerja	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
151	Perempuan	21 - 26	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3,6755	3,6490	3,5629	3,7483	3,6490	3,6821	3,7219	3,6159	3,8808	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,4084	0,4054	0,3959	0,4165	0,4054	0,4091	0,4135	0,4018	0,4312	3,6873
SKM Unit Pelayanan					**) 92,18									

#### NRR Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	91,89	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,23	A
U3	Waktu Penyelesaian	89,07	A
U4	Biaya / Tarif	93,71	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,23	A
U6	Kompetensi Pelaksana	92,05	A
U7	Perilaku Pelaksana	93,05	A
U8	Sarana & Prasarana	90,40	A
U9	Penanganan, Pengaduan, Sarana & Masukan	97,02	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00-75,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**

No. Rekaman : FR/BTKLPP/8.6.i, Rev. 0  
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji  
 Jumlah Populasi : 11 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)  
 Jumlah Target Responden : 11 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017, SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404
SKM Unit pelayanan					**) 85.10									



NRR Per Unsur				
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
U1	Persyaratan	75.00	C	
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A	
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C	
U4	Biaya / Tarif	75.00	C	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B	
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C	
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A	
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A	
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik



### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Periode 2022**



**Dinas Kesehatan DIY**  
**PEMERINTAH DAERAH**  
**DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**  
**2022**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk



mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kesehatan DIY perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kesehatan DIY periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	<b>94. 217</b>	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>94,398</b>	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	<b>92,048</b>	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	<b>93,072</b>	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>94,036</b>	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	<b>94,699</b>	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	<b>94,217</b>	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	<b>92,711</b>	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>94,337</b>	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu layanan : a. Mengefektifkan koordinasi untuk pemberitahuan penerbitan STRTTK lewat website	Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDMK			V	V	Seksi Stantesa
	b. Layanan legalisir STR nakes menjadi satu hari selesai	Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDMK			V	V	Seksi Stantesa
	c. Menindaklanjuti langsung keluhan/permintaan informasi masyarakat terutama tentang vaksinasi	Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan			V	V	Subbag Umum
2	Sarana prasarana b. Menambah kursi antrian/ ruang tunggu	Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDMK			V	V	Seksi Stantesa
	c. Menambah komputer untuk layanan informasi vaksinasi masyarakat	Sekretariat/ Pemeliharaan gedung			V	V	Subbag Umum
	d. Menambah bel panggilan di meja layanan informasi/ keluhan masyarakat	Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan			V	V	Subbag Umum
3	Tarif a. Penjelasan ketiadaan biaya pelayanan kepada semua pelanggan lewat komunikasi langsung, papan pengumuman website dan instagram	Sekretariat/ Pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan			V	V	Subbag Umum
	b. Koordinasi dengan organisasi profesi dan sekolah kesehatan tentang biaya layanan di dinas	Kesehatan Masyarakat / Promosi			V	V	Seksi Promosi Kesehatan, Kesling





	kesehatan	Kesehatan Sumber Daya Kesehatan/ Pembinaan dan Pengawasan SDMK			V	V	<b>Seksi Stantesa</b>
--	-----------	---	--	--	---	---	---------------------------






### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Waktu layanan : a. Mengefektifkan koordinasi untuk pemberitahuan penerbitan STRTTK lewat website	Sudah	Informasi STRTTK yang sudah jadi dapat dipantau melalui Web Dinas Kesehatan DIY	 Screenshot Website	
	b. Layanan legalisir STR nakes menjadi satu hari selesai	Sudah	Mengubah waktu pelayanan legalisir menjadi 1 hari, dengan catatan bila pejabat ada di tempat.	 Foto Standar Pelayanan	Bila pejabat yang berwenang tidak ada di tempat (tugas dinar luar) dalam waktu yang lama.



	c. Menindaklanjuti langsung keluhan/permintaan informasi masyarakat terutama tentang vaksinasi	Sudah	Memberikan informasi langsung melalui PPID		
2.	Sarana prasarana Menciptakan ruang layanan dan ruang tunggu yang nyaman a. Menambah kursi antrian/ ruang tunggu	Sudah	Menambah kursi		Keterbatasan ruang tunggu
	b. Menambah komputer untuk layanan informasi vaksinasi masyarakat	Sudah	Menambah laptop untuk layanan vaksinasi		



	c. Menambah bel panggilan di meja layanan informasi/ keluhan masyarakat	Sudah	Menambah bel panggilan di meja layanan informasi		
3.	Tarif a. Penjelasan ketiadaan biaya pelayanan kepada semua pelanggan lewat komunikasi langsung, papan pengumuman, website dan instagram	Sudah	Memberikan informasi ketiadaan biaya pelayanan di Dinas Kesehatan DIY		
	b. Koordinasi dengan organisasi profesi dan sekolah kesehatan tentang biaya layanan di dinas kesehatan	Sudah	Koordinasi dengan organisasi profesi dan sekolah kesehatan tentang biaya layanan di Dinas Kesehatan DIY		



**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

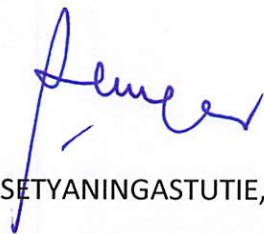
Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kesehatan DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Monitoring Evaluasi	Terpantaunya pelayanan berkala	Akhir tahun	Setiap Seksi	Diskominfo, Organisasi Profesi Kesehatan

Yogyakarta, September 2023

Kepala Dinas Kesehatan DIY



drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes <sup>13</sup>

NIP. 196509121993032006





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

## DINAS KESEHATAN

ꦢꦶꦤꦱ꧀ꦏꦺꦴꦱꦺꦴꦛꦏꦤ꧀

Jalan Gondosuli No. 6 Telepon (0274) 563153 Faksimile (0274) 512368

Website: [dinkes.jogjaprovo.go.id](http://dinkes.jogjaprovo.go.id), Email: [dinkes@jogjaprovo.go.id](mailto:dinkes@jogjaprovo.go.id),

Y O G Y A K A R T A 55165

### KEPUTUSAN

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY

NOMOR 480/320

### TENTANG

PENUNJUKKAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PRMBANTU PADA DINAS KESEHATAN DIY

KEPALA DINAS KESEHATAN DIY,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 13 ayat (1) huruf a Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan untuk mewujudkan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, dan sederhana perlu menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Di Lingkungan Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu dengan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- Mengingat 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik {Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia NOMOR 5071);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

6. Peraturan ...



6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemda DIY (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 7);
9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik;
10. Peraturan Gubernur DIY Nomor 65 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan DIY di Lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta;
11. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 79/KIP/2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 338/KEP/2010 tentang pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi Daerah.

#### MEMUTUSKAN:

#### Menetapkan

**KESATU** : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan susunan organisasi pengelola sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA** PPID Pembantu sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas mengkoordinasikan :

- a. Pengumpulan data dan informasi dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Kesehatan DIY.
- b. Pengolahan, pendokumentasian, penataan, dan penyimpanan data dan informasi yang diperoleh dari seluruh unit kerja di lingkungan Dinas Kesehatan DIY.
- e. Pengklasifikasian Informasi, yang dibagi menjadi dua kelompok :
  1. Informasi yang bersifat publik, meliputi
    - a) Informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
    - b) Informasi publik yang wajib diumumkan secara serta merta.
    - c) Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat.
    - d) Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan.
  2. Informasi yang dikecualikan.
- d. Pemutakhiran data, informasi dan dokumentasi di lingkungan Dinas Kesehatan DIY;
- e. Pelayanan informasi kepada publik.
- f. Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat

**KETIGA** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan



Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 20 Januari 2023

KEPALA DINAS



Drg. PEMBAJUN SETYANINGASTUTIE, M.Kes  
NIP. 196509121993032006

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. PPID Pemda DIY (sebagai laporan);
2. PPID Pembantu Di Lingkungan Pemerintah Provinsi DIY;
3. Ketua Komisi Informasi Provinsi DIY.

Untuk diketahui dan /atau dipergunakan sebagaimana mestinya.



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 480/320  
TANGGAL : 20 Januari 2023

SUSUNAN ORGANISASI PENGELOLA  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU  
DINAS KESEHATAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NO	Nama	Pangkat/Gol.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan di Unit Kerja
1.	Dra. Siti Badriyah Spt., M.Kes. NIP : 196707081994032005	Pembina Tk.I, IV/b	PPID Pembantu	Sekretaris Dinas Kesehatan DIY
2.	Suseno, S.Gz.,M.P.H NIP : 197208011997021001	Pembina, IV/a	Sekretaris	Kepala Subbagian Umum
3.	Drg. Yuli Kusumastuti M.Kes. NIP : 196507091992032004	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan
4.	Endang Pamungkasiwi SKM., M.Kes NIP : 196805251991032005	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat
5.	M. Agus Priyanto SKM., M.Kes. NIP : 19690630199S011001	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan
6.	Wahyu Widi Astuti, S.Pd. SKM' M.Pd. NIP : 196603211988032008	Pembina, IV/a	Anggota	Sekretaris RS Jiwa Grhasia
7.	dr. Gregorius Anung Trihadi, M.P.H. NIP : 197205092002121002	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Direktur Rumah Sakit Paru Respira
8.	Sugiharto SKM., MPH. NIP : 197006021993031003	Pembina IV/a	Anggota	Kepala Balai Pelatihan Kesehatan
9.	Setyarini Hestu Rstari, M.Kes. NIP : 196506041988032011	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
10.	Dra. Henny Aprita Rahayuningsih, Apt, M.Si. NIP : 196704011992032010	Pembina Tk.I, IV/b	Anggota	Balai Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial
11.	Setiyo Harini SKM., M.Kes. NIP : 197504211999032006	Pembina, IV/a	Koordinator Urusan Pengelola Informasi	Perencana Ahli Muda
12.	Muchamad Hardoko, SKM. NIP : 198005032005011006	Penata, III/c	Anggota	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan
13.	Puji Sutarjo S.Kp.Ns., M.P.H. NIP : 197702012000121002	Penata Tk.I, III/d	Koordinator Urusan Dokumentasi dan Arsip	Kepala Seksi Pencegahan Penyakit



14.	Siti nurhayah isfandiari, S.K.M., M.P.H	Pembina, IV/a	Koordinator Urusan Pelayanan Informasi	Kepala Seksi Promosi Kesehatan dan Kesehatan Lingkungan
15.	Shofi Nazilatur Rizqi. SKM NIP : 199312252019032018	Penata Muda, III/a	Anggota	Calon Penyuluh Kesehatan Masyarakat
16.	Erent Ersantika Sari SKM. NIP : 199206242019032016	Penata Muda, III/a	Anggota	Calon Penyuluh Kesehatan Masyarakat
17.	Ana Adina Patriani SKM., MPH NIP : 19720922199803200b	Pembina, IV/a	Koordinator Urusan Penyelesaian Sengketa	Kepala Seksi Standarisasi Tenaga dan Sarana Kesehatan
18.	Rahmad Dwi Suryanto SKM., MH.Kes. NIP : 197701141999031002	Penata, III/c	Anggota	Administrator Kesehatan Muda





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**DINAS KESEHATAN**

ꦢꦶꦏꦺꦱꦺꦴꦩꦠꦤ꧀ꦠꦤꦶꦁ

Jalan Gondosuli No. 6 telepon (0274) 563153 faksimile (0274) 512368  
Website : [dinkes.jogjaprov.go.id](http://dinkes.jogjaprov.go.id), Email : [dinkes@jogjaprov.go.id](mailto:dinkes@jogjaprov.go.id)  
Y O G Y A K A R T A 55165

---

**NOTULEN**

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Agustus 2023  
Jam : 08.00 WIB  
Tempat Sidang/Rapat : Ruang Rapat Bidang Sumber Daya Kesehatan  
Acara : Rapat Tindak Lanjut Hasil SKM 2023

**Pembahasan :**

1. Pembukaan oleh Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan
2. Penyampaian Hasil SKM 2023
  - Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 diambil dari data survei pada tanggal 1 Januari 2023 s.d 20 Agustus 2023
  - Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 322 orang
  - Jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 569 orang responden, dengan rincian 130 laki-laki dan 439 perempuan. Responden dengan pendidikan sd 1 responden, sma 14 responden, diiii 271 responden, div 15 responden, s1 235 responden dan s2 sebanyak 33 responden. Berdasarkan pekerjaan diperoleh pns sebanyak 305 responden, tni 1 responden, swasta 161 responden wirausaha 1 responden, lainnya 47 responden dan belum bekerja sebanyak 54 responden.
  - Selama 6 bulan tersebut Pelayanan Publik mendapat 35 sebanyak responden, Pelayanan Legalisir STR 116 responden, Uji Kompetensi 267 responden dan Pembuatan STRTTK 151 responden.
  - Hasil IKM Unit Layanan yaitu 92,06 (A atau Sangat Baik)
  - Jangka waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,55. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,59 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah



- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Tarif serta Perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,82 dan 3,73
- Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan sebagai berikut:
  1. Keluhan Pelayanan Informasi Publik
    - “Saat menghubungi Dinkes lewat telepon tidak pernah diangkat, sedangkan berdomisili di luar jawa”
    - “Ruangan untuk menunggu antrian diperluas”
    - “Ruangan kurang luas”
  2. Keluhan Pelayanan Uji Kompetensi
    - “Mohon lebih sering mengadakan ukom”
    - “Pelayanan Uji Kompetensi sebaiknya diadakan secara offline saja karena terkendala tempat dan koneksi internet”
    - “ada perbedaan kebijakan antara penguji 1 dengan yang lainnya tentang teknis syarat kelengkapan”
  3. Keluhan Pelayanan Legalisir STRTTK
    - “Tulisan dinding kurang besar, hingga tidak terbaca untuk yang pertama datang”
    - “Suara petugas pelayanan legalisir kurang terdengar dari luar”
- Tanggapan Pengelola Pelayanan Informasi Publik :  
 Informasi dari telepon hanya bisa diberikan pada jam kerja, sebenarnya selain telepon terdapat beberapa cara menghubungi Dinas Kesehatan DIY seperti melalui hotline, email, fax bahkan media sosial. Berbeda dengan 2022, pada tahun 2023 sudah dilakukan perbaikan berupa papan pengumuman dan penambah bel panggilan di meja layanan informasi/ keluhan masyarakat. Menindaklanjuti keluhan terkait ruang tunggu dan ruang pelayanan yang kurang luas, maka akan dilakukan penataan ulang ruangan
- Tanggapan dari Pengelola Pelayanan Uji Kompetensi :  
 Uji kompetensi di Dinas Kesehatan sudah dijadwalkan akan dilakukan sebanyak dua kali dalam satu tahun, akan dilakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Instansi lain yang menyelenggarakan Uji Kompetensi. Pada uji kompetensi kedua bulan September terdapat perubahan sistem pada pelaksanaan uji kompetensi yaitu dengan *hybrid*. Pra ukom akan dilaksanakan secara online dan ukom secara tatap muka. Pada dasarnya Standar pelayanan untuk melakukan Ukom sudah diatur dalam Permenkes No 18 tahun 2017 dan penguji sudah diberikan pelatihan atau pendampingan standar. Tahap pra Ukom dan Ukom memiliki persyaratan yang berbeda karena dipengaruhi oleh rumah jabatan, jenis jabatan fungsional dan jenjang jabatan.



- Tanggapan Pengelola Pelayanan STRTTK :

Perbaikan terus dilakukan pada semua pelayanan, akan dilakukan perbaikan tulisan pada dinding loket dan monitoring evaluasi petugas pelayanan

- Rencana tindak lanjut dilakukan dengan prioritas perbaikan jangka pendek dan disepakati akan dilaksanakan beberapa program dimana seksi tersebut menjadi penanggungjawabnya

- Kesimpulan :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kesehatan DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92,06. Meskipun terdapat sedikit penurunan nilai SKM di Dinas Kesehatan DIY dibandingkan dengan tahun 2022. Hal ini dikarenakan terdapat standar pelayanan baru yaitu Uji Kompetensi yang pada tahun 2022 sudah terlaksana tapi belum dimasukkan pada standar pelayanan.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Sarana Prasarana, serta prosedur layanan
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif dengan nilai 3,82 serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,73.

Yogyakarta, 30 Agustus 2023

Mengetahui,  
SEKRETARIS



Dra. SITI BADRIYAH, Apt., M.Kes  
NIP. 19670708 199403 2 005